HOSPITAL DE APOIO DE BRASÍLIA - HAB
UNIDADE DE REFERÊNCIA DISTRITAL - URD

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º trimestre
2025

Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

GDF
É tempo de ação.

OUVIDORIA - HAB

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Hospital de Apoio de Brasília - HAB é um canal de comunicação entre usuários e administração e tem por objetivo levar à administração as manifestações dos usuários e devolver a estes uma posição, na forma de resposta à sua demanda.

Recebe reclamações, sugestões, solicitações, elogios e pedidos de informação dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos aqui prestados.

Seu papel é garantir ao(à) cidadão(ã) de ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais. Suas atividades são previstas no art. 19 do Decreto n° 36.462/2015.

APRESENTAÇÃO

Este 1° relatório trimestral de 2025 da Ouvidoria do HAB apresentará os cinco assuntos mais demandados no período de 01/01/2025 a 31/03/2025 (janeiro/fevereiro/março), bem como os índices de resolutividade, cumprimento de prazo e pesquisa de satisfação dos cidadãos atendidos por esta ouvidoria.

Os dados fornecidos e publicados nesse relatório norteiam as competências das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e tem respaldo nos arcabouços normativos das Ouvidorias do Distrito Federal, principalmente no que tange ao Decreto 39.723, Instrução Normativa 01 de 2017, decisão 2.844/2021 do Tribunal de Contas do Distrito Federal e Guia Prático para as Ouvidorias do GDF, capítulo 5.

ESSES DOCUMENTOS PODEM SER ACESSADOS NOS LINKS ABAIXO:

DECRETO 39.723 DE 19 DE MARÇO DE 2019

LEI FEDERAL N° 13.460/2017

LEI N° 6.519, DE17 DE MARÇO DE 2020

INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 01 DE 5 DE MAIO DE 2017

GUIA PRÁTICO PARA AS OUVIDORIAS DO GDF, CAPÍTULO 5, RELATÓRIO TRIMESTRAL

VISÃO GERAL

CLASSIFICAÇÃO	1º TRI 2024	1º TRI 2025	VARIAÇÃO
RECLAMAÇÃO	18	18	0%
SOLICITAÇÃO	00	01	100%
SUGESTÃO	00	00	0%
INFORMAÇÃO	00	00	0%
ELOGIO	07	10	43%
Total	25	29	16%

Tabela 1 (Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/) acessado em 14/04/2025.

Destacamos um aumento de 16% em 2025 (29) no total de manifestações em relação a 2024 (25).

Reclamação observamos que é a classificação mais demandada em relação as outras. Nos dois trimestres tiveram igual quantidade (18).

Solicitação em 2025 teve apenas uma (01) em relação a 2024 (00).

Sugestão e Informação não ocorreram em ambos os anos.

Elogio observamos praticamente a mesma quantidade. Três a mais (43%) em 2025 para servidores e para terceirizados.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Nos nossos canais de atendimento, notamos que as entradas dos registros das manifestações foram:

> **Internet** (PARTICIPA-DF) = 12 **(41,4%)**

> **Presencial** = 12 **(41,4%)**

> **Telefone** (162) = 05 **(17,2%)**

Para os atendimentos presenciais possuímos uma sala própria, oferecendo privacidade, para que os relatos possam ser registrados da forma mais acolhedora e respeitosa possível.

INTERNET

12 MANIFESTAÇÕES

PRESENCIAL

12 MANIFESTAÇÕES

TELEFONE

05 MANIFESTAÇÕES

(Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/) acessado em 14/04/2025.

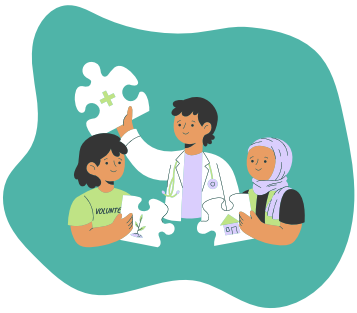
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Assuntos	Quantidade	Resolvida	Não resolvida	Direção Hospitalar	No prazo	Fora do prazo	Resolutividade
Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)	**11**	**02**	**00**	**11**	**11**	**00**	**100%**
Atendimento Médico	**06**	**01**	**01**	**06**	**06**	**00**	**50%**
Servidor Público	**03**	**00**	**00**	**03**	**03**	**00**	**0%**
Agendamento de Consultas	**02**	**00**	**00**	**02**	**02**	**00**	**0%**
Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF	**01**	**00**	**00**	**01**	**01**	**00**	**0%**

Tabela 2 (Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/) acessado em 15/04/2025.

Neste ano de 2025 esta ouvidoria do HAB apresentará os cindo assuntos mais demandados dentro de nossa unidade.

Desta forma poderemos ampliar nossa visão, obter maior detalhamento dos assuntos, melhorando nossa análise e possibilitando buscar ações efetivas junto à direção e chefias ao longo do ano.



Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/ acessado em 14/04/2025.

Observamos nesse gráfico que os assuntos mais demandados entre os 1° trimestres de 2024 e 2025, estão equiparados. Percebemos pouca diferença entre eles. E o que os difere é a ordem em que se apresentam.

Os assuntos "Atendimento em Unidade Hospitalar (Hospitais Regionais)", estão em primeiro lugar nos dois anos.

"Atendimento Médico" e "Agendamento de Consultas", repetiram-se nos dois anos, porém em posições diferentes.

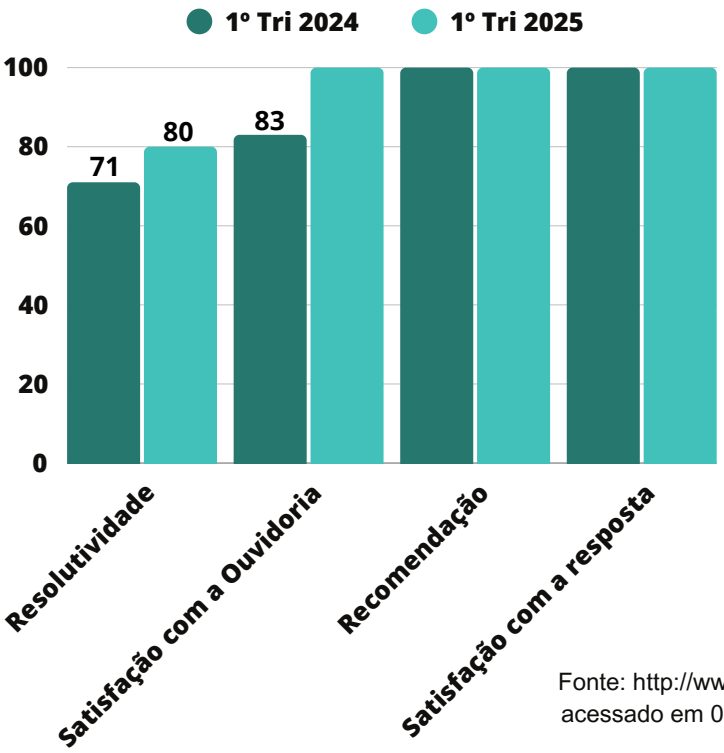
"Atendimento na rede de Ouvidoria do DF" apareceu pela primeira vez em 2025 e foi registrada de forma anônima em 5° lugar.

Das 29 manifestações de 2025, tivemos apenas as classificações elogio (10), reclamação (18) e solicitação apenas (01).

As reclamações foram bem diversificadas, específicas e pontuais. Elogios incluíram servidores e terceirizados e a Solicitação foi um pedido de encaixe com a neuropediatra.

Embora o 2° mais demandado de 2024 com duas (02) manifestações tenha sido "Atendimento de Profissionais de saúde não médico", os demais, do 3° ao 5° lugar, também tiveram apenas duas (02) manifestações. Quantidades bem diferentes das de 2025.

INDICADORES E PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/
acessado em 09/05/2025.

Neste gráfico observamos os Indicadores e Pesquisa de Satisfação do período de **1º de janeiro** a **31 de março** dos anos de **2024 e 2025.**

No indicador "Recomendação" e na pesquisa de satisfação na "Satisfação com a resposta", obtivemos **100%** nos dois anos.

Na pesquisa de satisfação em "Satisfação com a Ouvidoria", 1º tri/2025, alcançamos **100%** de satisfação, porém em 2024 notamos uma queda de 17 percentuais em relação ao mesmo trimestre (83%).

No indicador "Resolutividade", alcançamos um percentual de **80%** em 2025. Nota-se um aumento de 9 pontos percentuais em relação a 2024 (71%).

A resolutividade pode aumentar ou diminuir à medida em que o cidadão vai realizando a pesquisa de satisfação contida no sistema PARTICIPA-DF.

Permaneceremos com nossos esforços na busca de sempre melhorar a efetividade do nosso trabalho e, com ela, os resultados dos nossos índices.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Hospital de Apoio de Brasília segue com 100% de respostas dentro do prazo legal, sendo 7,9 dias a média do 1° trimestre. Em janeiro alcançamos 9 dias, em fevereiro 6,9 dias (melhor mês) e em março 8,4 dias para as respostas.

Em 2025 seguiremos com o propósito de manter o diálogo próximo e frequente com as áreas afins, realizando esforços para a constante sensibilização dos gestores sobre o cumprimento do prazo legal e na busca de respostas mais completas e otimizadas.

Nossa planilha seguirá sendo alimentada com as informações das manifestações recebidas para o acompanhamento das mesmas, nos proporcionando controle de fluxo, demandas e prazos. Ferramenta criada como estratégia e que deu certo. A manteremos como monitoramento das ações da Ouvidoria/HAB em 2025.

Outra ação que seguiremos realizando em 2025 é a de pós atendimento, para o incentivo da realização da Pesquisa de Satisfação. Índice este que queremos sempre manter em 100%.

Seguiremos com a nossa missão em fornecer um serviço de informação que seja direcionado, funcional e efetivo aos objetivos a serem alcançados, ou seja, a adequada comunicação e satisfação do nosso principal cliente, o(a) cidadão(ã).

Continuaremos buscando conhecimento junto a SIGO-DF e nos preocupando com as interações interpessoais entre servidores do HAB e os cidadãos, para que haja uma relação colaborativa entre as partes envolvidas no processo de atendimento.

Preservaremos sempre o acolhimento e a empatia. Temos a certeza que são ferramentas primordiais para alcançarmos a excelência como ouvidores.

Manteremos contínuas as ações para melhoria do atendimento.

Equipe da Ouvidoria
Lessandra Mattos da Silva
Emília Carolina Alves Silva

Fotografia: Acervo pessoal do Dr Alexandre Lyra, Diretor Geral do HAB.